

**Keberhasilan BTN Syariah Dalam Mendukung Program Satu
Juta Rumah Untuk Rakyat**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

Laila Naimatun Nufus
NIM :132503017

**PROGRAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2016

Heny Yuningrum, S.E. M.Si.

Tanjung sari RT07/05 Tambak Aji Ngaliyan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eks.

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Laila Naimatun Nufus

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : Laila Naimatun Nufus

NIM : 132503026

Judul : **Keberhasilan BTN Syariah Dalam Mendukung Program Satu
Juta Rumah Untuk Rakyat**

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera diajukan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Semarang, 20 Mei 2016

Pembimbing



Heny Yuningrum, SE. M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Laila Naimatun Nufus
NIM : 132503017
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : **“KEBERHASILAN BTN SYARIAH DALAM MENDUKUNG PROGRAM SATU JUTA RUMAH UNTUK RAKYAT”**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaud/baik/cukup, pada tanggal:

15 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Diploma Tiga dalam bidang Perbankan Syariah.

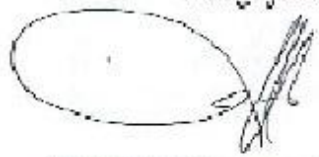
Semarang, 15 Juni 2016

Mengetahui,


Penguji I


Prof. Dr. H. Mujiono, MA
NIP. 19590215 198503 1 005

Penguji II

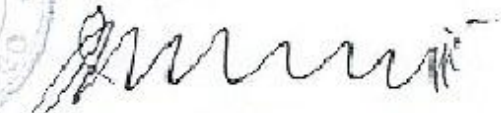

Heny Yuningrum, SE, M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

Penguji III


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag
NIP. 19690830 199403 2 003



Penguji IV


Mohammad. Nadzir, S. Hi, M.Si
NIP. 19730923 200312 1 003

Pembimbing


Heny Yuningrum, SE, M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

MOTTO

بَيْتِي جَنَّتِي

“Rumahku Surgaku”

“Setinggi apapun penghasilan yang diperoleh, apabila pekerjaan tidak selaras dengan jiwa, visi, dan misi hidup, pekerjaan itu tidak akan memberikan kebahagiaan, tapi justru menjadi sebuah perjuangan dan beban.”

-Ahmad Rifa'i Rif'an-

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hatiku persembahkan dan kuhadiahkan karya ini kepada orang-orang yang telah memberi arti dalam perjalanan hidupku :

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Rosidi dan Ibu Sri Khasanah, terima kasih atas nasihat-nasihatmu, sehingga saya bisa memaknai hidup menjadi positif, untuk semangat dan kasih sayangmu hingga saya mengerti arti kemandirian. Engkau tidak henti-hentinya membimbing, mendidik, memotivasi serta selalu bersujud memanjatkan do'a agar anakmu menjadi orang yang berguna dan menjadi sukses.
3. Adikku tersayang Ahmad Maulana Syarif dan Ahmad Habibul Ulya pelengkap keluargaku terima kasih atas Do'a dari kalian semua..
4. Saudara Masrifudin orang terdekatku yang ada dalam hati yang selalu memberi do'a, semangat dan motivasi, dan selalu mengajarkanku apa arti hidup secara realistis.
5. Ibu Heny Yuningrum, S.E. M.Si. yang dengan tulus ikhlas meluangkan waktunya dan membagikan ilmunya hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini dan tak lupa seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membagikan ilmunya.
6. Untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberi semangat.
7. Bapak Indro Setiadji selaku manager BTN Syariah Kantor Cabang Semarang dan para staff yang telah membimbing penulis selama kegiatan praktek kerja lapangan.
8. Teman-teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah khususnya PBSA 2013 yang selalu membuat suasana kelas menyenangkan dan segala kebaikan kalian semasa kuliah hingga saat ini.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisi materai yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian tugas akhir ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 20 Mei 2016

Deklarator,



Laila Naimatun Nufus
NIM :132503017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan BTN Syariah dalam mendukung program satu juta rumah untuk rakyat dalam segi pelayanan, pemasaran, dan pembiayaan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, dokumentasi, wawancara dan analisis data.

Peran BTN Syariah dalam melaksanakan program satu juta rumah meluncurkan portal BTN properti guna mempermudah masyarakat dan pengembang dalam mencari informasi tentang perumahan. BTN juga bekerjasama dengan Kementerian Agama dalam memberikan layanan iB kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS). Peran BTN dalam pemasaran juga memang iklan melalui spanduk yang dipasang dipinggir jalan serta menyebarkan brosur pada event-event tertentu. BTN juga menyediakan *lending product* kepada seluruh pihak terkait pembangunan perumahan, baik dari sisi *supply* maupun *demand*. Hal ini merupakan komitmen BTN Syariah dalam merealisasikan program dari pemerintah yaitu program satu juta rumah untuk rakyat.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan rahmat dan hidayah kepada kita semua.

Shalawat serta salam tak lupa kita panjatkan kepada nabi Muhammad SAW, yang mana telah membawa umat manusia dari zaman gelapnya akal manusia tentang ketuhanan sampai pada zaman dimana manusia dapat mengetahui Tuhan yang sebenarnya yaitu ALLAH SWT. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Imam Yahya, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Syariah UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S. Ag, MM. selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Heny Yuningrum, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Para penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji memberikan kritik dan saran.
6. Bapak dan Ibu Dosen program D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam kegiatan praktek kerja lapangan.
7. Bapak Indro Setiadji selaku manager BTN Syariah Kantor Cabang Semarang dan para staff yang telah membimbing penulis selama kegiatan praktek kerja lapangan.
8. Segenap teman-teman satu angkatan D3 Perbankan Syariah semoga kelak kita menjadi orang yang sukses. Aamiin.

Semoga Allah SWT mencatat dan membalas kebaikan yang telah dilakukan dengan balasan yang terbaik dan senantiasa mengalir kemanfaatannya.

Penulis sadari sepenuhnya, bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi sempurnanya Tugas Akhir ini. Dan penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Mei 2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. PerumusanMasalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian	4
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian layanan	11
B. Pemasaran pada umumnya	17
C. Pengertian KPR.....	23
D. Pengertian umum progam satu juta rumah.....	25
E. Teori TentangMurabahah.....	26
F. TeoritentangWakalah	31
 BAB III GAMBARAN UMUM BTN SYARIAH	
A. Sejarah Berdirinya BTN SYARIAH	36
B. Visi, Misi dan Motto	37

C. Gambaran Kerja Organisasi BTN SYARIAH.....	38
D. Produk-produk BTN SYARIAH.....	39
E. Struktur organisasi	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Peran BTN Syariah dari segi layanan	47
B. Peran BTN Syariah dari segi pemasaran.....	49
C. Peran BTN Syariah dari segi pembiayaan.....	51
D. Analisis keberhasilan BTN Syariah.....	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	55
B. Saran/Rekomendasi	56
C. Keterbatasan masalah.....	57
D. Penutup	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejarah perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia diawali dari aspirasi masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim untuk memiliki sebuah alternatif sistem perbankan yang islami. Perkembangan dunia terus mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Diawali dengan berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia tahun 1992, yang dalam kurun waktu hanya 7 tahun mampu memiliki lebih dari 45 outlet yang terbesar di Jakarta, Bandung, Balikpapan, Semarang dan Makassar. Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya UU No. 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversikan diri secara total menjadi bank syariah.¹

Dengan dikeluarkannya UU No. 21 Tahun 2008 harus ditanggapi positif bahwa ini merupakan salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap bank bagi hasil yang lebih populer dikenal bank syariah. Menyadari hal itu prinsip bank syariah perlu dipertegas kembali, agar persepsi masyarakat yang memandang perbankan syariah sama dengan bank konvensional dapat dihilangkan. Karena hal itu dapat menghambat proses sosialisasi yang terus digulirkan, sehingga sikap masyarakat yang meliputi sikap terhadap sistem dan produk perbankan syariah menunjukkan yang menggembirakan terhadap sistem maupun produk perbankan syariah. Untuk itu, perlu menciptakan daya inovasi untuk

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001, hlm. 25-26.

mendapatkan produk baru sebagai pengembangan dari produk lama dan menciptakan segmentasi pasar yang telah ada.²

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat memiliki kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi baik kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Adakalanya masyarakat tidak memiliki cukup dana untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, dalam perkembangan perekonomian masyarakat yang semakin meningkat muncul berbagai macam jasa pembiayaan yang ditawarkan oleh Lembaga Keuangan Bank maupun Lembaga Keuangan Non Bank.

Tujuan pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan Jasa Keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004. Dan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah. PT. Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan bagian Bank BTN Konvensional yang merupakan bank BUMN, BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkannya kembali ke sektor riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, Bangun rumah, Kendaraan bermotor, Multijasa, MultiManfaat, Tunai emas, Konstruksi, Investasi, Talangan Haji, KUR dan Modal kerja. Sesuai dengan mottonya: **“Maju dan Sejahtera Bersama”** maka BTN Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dan bank.

Sebagaimana diketahui, Pembiayaan Kepemilikan Rumah BTN Syariah (PKR BTN Syariah) merupakan pembiayaan Bank kepada Nasabah dengan akad jual beli (*murabahah*), yang diberikan oleh Bank kepada Nasabah untuk digunakan membeli rumah dan atau berikutan tanah untuk dimiliki dan dihuni atau digunakan sendiri. Bank BTN siap

² UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 21 TAHUN 2008 TENTANG PERBANKAN SYARIAH.

mendukung program pembiayaan kepemilikan rumah bagi rakyat Indonesia melalui produk KPR BTN Platinum iB dan KPR BTN Sejahtera iB dengan angsuran yang murah dan pelayanan yang cepat.³

Tujuan pendirian PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang :

1. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
2. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha bank.
3. Meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Bank BTN Syariah dalam pembiayaan kepemilikan rumah menggunakan akad pembiayaan *murabahah* dan *wakalah*. *Murabahah* itu sendiri adalah akad jual beli yang dilakukan seseorang dengan mendasarkan pada harga beli penjual ditambah keuntungan yang telah disepakati antar keduanya, akan tetapi untuk melakukan pembelian obyek yang dibutuhkan nasabah menggunakan akad *wakalah* (perwakilan) yaitu pemberian kuasa oleh Nasabah kepada Bank untuk membeli rumah kepada *Developer*.

BTN mengakui, dalam melaksanakan program ini pasti akan menemui sejumlah kendala. Beberapa permasalahan yang dihadapi untuk mewujudkan program ini diantaranya, seperti layanan, pemasaran, penyediaan lahan yang terbatas, peningkatan penduduk yang sangat cepat, masalah perizinan, infrastruktur dan pembiayaan bank.

Prosedur Pembiayaan kepemilikan rumah di BTN, nasabah datang ke *developer* untuk melihat rumah setelah nasabah setuju nasabah mengajukan pembiayaan kepemilikan rumah ke Bank, setelah semua berkas diisi dan diperiksa Bank melakukan wawancara kemudian berkas nasabah diinput dan diproses untuk melakukan langkah selanjutnya yaitu

³ Brosur KC. BTN Syariah.

analisa data atau survei yang dilakukan oleh bank sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Saat melakukan survei pihak Bank juga bertanya kepada tetangga disekitar apa dan bagaimana usaha nasabah. Setelah semua berkas dinyatakan sesuai dengan persyaratan maka nasabah menandatangani kontrak akad murabahah dan wakalah dengan bank bahwa nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk membeli rumah kepada *developer* yang selanjutnya akan dijual kembali kepada nasabah.

Maka berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai program KC. BTN Syariah Jl. Ahmad Yani dalam melakukan program sejuta rumah dalam bentuk TA (Tugas Akhir) yang berjudul “KEBERHASILAN BTN SYARIAH DALAM Mendukung PROGRAM SATU JUTA RUMAH UNTUK RAKYAT“. Untuk bahan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (TA) sebagai persyaratan Studi Program D3 Perbankan Syariah.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dideskripsikan diatas penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu ” Bagaimanan peran BTN Syariah untuk mendukung keberhasilan program satu juta rumah untuk rakyat melalui pembiayaan kepemilikan rumah dilihat dari segi layanan, pemasaran, dan pembiayaan ? ”.

C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas, sehingga dengan adanya tujuan tersebut dapat dicapai solusi atas masalah yang dihadapi, maupun untuk memenuhi kebutuhan perseorangan. Berdasarkan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan rumah bagi Rakyat Indonesia melalui KPR BTN iB.
2. Untuk mengetahui penjelasan tentang program satu juta rumah yang diselenggarakan pemerintah melalui Bank BTN Syariah.

Sedangkan manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini, diantaranya :

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi kalangan intelektual, pelajar, praktisi, akademis, dan masyarakat umum yang ingin mengetahui tentang program sejuta rumah untuk rakyat yang diselenggarakan oleh pemerintah.

2. Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak bank agar dapat melayani calon *debitur* atau *developer* KPR dengan lebih baik serta mendapatkan kualitas kredit yang produktif.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam buku karangan Muhammad, “ Manajemen Bank Syariah” prinsip analisis kredit pembiayaan didasarkan pada rumus 5C, yaitu *character* (watak), *capacity* (kemampuan), *capital* (modal), *collateral* (jaminan), dan *condition of economy* (kondisi ekonomi). Prinsip tersebut berlaku umum dalam dunia perbankan untuk menekan risiko akibat tidak terbayarnya pembiayaan dan untuk menghitung kebutuhan pembiayaan yang layak serta untuk menjamin penyaluran kredit sesuai fungsi dan tujuannya untuk menghindari kerugian bagi pihak bank ataupun munculnya kasus kredit bermasalah.

Anita Berliana Putri, dalam Tugas Akhir (TA) jurusan Keuangan dan Perbankan “Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pembiayaan KPR Syariah di BTN Syariah Surakarta”. Penelitian tersebut berakhir pada kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) terhadap nasabah kredit pembiayaan kepemilikan rumah ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dari segi kepastian (*assurance*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan

(*responsiveness*), keberwujudan (*tangibles*), dan *emphaty* sudah terpenuhi.⁴

Ida Ayu Anggraini, dalam Tugas Akhir (TA) jurusan Keuangan dan Perbankan yang berjudul “Analisis Produk Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Sejahtera tapak di BTN KCP Sukoharjo” menjelaskan adanya PT. Bank Tabungan Negara di Sukoharjo mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pembiayaan rumah dengan bunga yang rendah dan melakukan kerja sama dengan berbagai *developer* perumahan diberbagai wilayah sekitar Sukoharjo. Bank BTN merupakan bank No. 5 pemberi kredit perbankan terbesar dalam dunia perbankan. Bank BTN telah banyak membiayai proses pembangunan perumahan dan telah memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat Sukoharjo dengna segala pelayanannya yang terbaik dari segi pendanaan dan pengkreditan.⁵

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan induktif yang dimulai dari data empiris, diikuti dengan berbagai ide abstrak, dilanjutkan dengan menghubungkan ide dengan data, dan diakhiri dengan penggabungan ide dengan data sehingga lebih interaktif.⁶

2. Sumber Data Penelitian

Data penelitian merupakan informasi mentah yang tersedia, yang diperoleh melalui *survey* atau observasi, fakta yang diberikan kepada

⁴ Anita Berliana Putri, Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah *Pembiayaan* Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah di BTN Syariah Surakarta.

⁵ Ida Ayu Anggraini, Analisis Produk Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Sejahtera Tapak (studi kasus pada *Loan Service* di PT. BTN (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo.

⁶ Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm. 34.

peneliti dan lingkungan studinya.⁷ Sumber data dalam penelitian ini adalah kumpulan pengamatan penulis terhadap fenomena-fenomena, data-data, bahan kajian penelitian terdahulu, serta jurnal-jurnal ilmiah yang terkait dengan judul yang diteliti yang terdiri dari :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber objek penelitian dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.⁸ Data tersebut diperoleh langsung dari personil dan pula berasal dari lapangan. Adapun data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui wawancara dengan *customer service* KPR Platinum dan Subsidi BTN Syariah, dan observasi langsung terhadap proses kredit pembiayaan rumah, dan data-data langsung dari BTN Syariah.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kantor, buku-buku (kepuustakaan), atau pihak lain yang mempunyai data yang terkait erat dengan obyek dan permasalahan yang sedang diteliti.⁹ Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah study terhadap karya tulis ilmiah, jurnal, dan dokumen yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti, ataupun obyek penelitian yakni KC. BTN Syariah Semarang.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Interview

Interview (wawancara) merupakan teknik pengumpul data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan, masalah dan hipotesis penelitian. Dalam

⁷ Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*, hlm.19.

⁸ Masyhuri Machfudz, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jawa Timur: Genius Media, 2014, hlm. 191.

⁹ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 1993, hlm. 11.

metode ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data-data yang diperlukan adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan ini yang telah disusun secara sistematis dan analisis secara langsung dari sumbernya.¹⁰ Pertanyaan-pertanyaan ini diajukan langsung dalam wawancara yang mendalam dengan *financing service* yang bersangkutan.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan atau teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik yang tidak terbatas pada orang saja. Akan tetapi juga fenomena-fenomena yang dapat diamati oleh panca indra. Teknik ini digunakan bila berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila objek yang diteliti tidak terlalu besar. Metode ini melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.¹¹ Dalam metode observasi penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap prosesi penanganan nasabah yang mengajukan kredit pembiayaan rumah, dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada program satu juta rumah untuk rakyat yang diselenggarakan oleh pemerintah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan data-data lain yang terkait.¹² Dalam hal ini peneliti memanfaatkan arsip atau data- data yang berhubungan dengan sejarah berdirinya Bank BTN Syariah, struktur organisasi, visi misi Bank BTN Syariah dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan sebagai landasan teori dan penggunaan data yang akurat dalam menunjang penelitian.

¹⁰ Machfudz Masyhuri, *Metode Penelitian Ekonomi*, Jawa Timur: Genius Media, 2014, hlm. 192.

¹¹ Machfudz Masyhuri, *Metode Penelitian Ekonomi*, hlm. 192.

¹² Machfudz Masyhuri, *Metode Penelitian Ekonomi*, hlm. 192.

d. Analisis data

Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu metode yang menggambarkan secara obyektif dan kritis dalam rangka memberikan perbaikan, tanggapan dan tawaran serta solusi terhadap permasalahan yang dihadapi sekarang. Dengan menggunakan metode ini penulis bermaksud untuk memberikan gambaran tentang fenomena-fenomena serta situasi tertentu tentang obyek diteliti yang penulis peroleh melalui data-data, hasil wawancara, dan observasi yang penulis lakukan.

4. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan faktor penting dalam suatu penelitian. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami orang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif suatu metode yang meneliti sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa di masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi tentang gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat antar fenomena yang diselidiki.¹³

F. Sistematika Penulisan

Untuk menyusun tugas akhir ini peneliti membahas dan menguraikan masalah yang dibagi dalam lima bab. Adapun maksud dari pembagian tugas akhir ini ke dalam bab - bab dan sub bab adalah agar untuk menjelaskan dan menguraikan setiap permasalahan dengan baik.

Bab I : Mengenai pendahuluan yang berisikan antara lain latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

¹³ Leksi, *Ingguae: Tata Bahasa Rote*, Yogyakarta: Budi Utama, 2012, hlm. 8.

- Bab II : Di dalam bab ini akan menyajikan landasan teori tentang layanan pada umumnya yaitu pengertian layanan prima, etika layanan, konsep layanan. Pemasaran pada umumnya, terdiri darinya pengertian pemasaran, konsep pemasaran, dan nilai-nilai pemasaran. Kemudian mengenai tinjauan umum pembiayaan KPR Syariah Satu Juta Rumah serta akad-akad yang terdapat dalam KPR BTN iB yang menguraikan pengertian umum program satu juta rumah, pengertian pembiayaan, akad murabahah dalam produk KPR, dan akad wakalah dalam produk KPR.
- Bab III : Bab ini berisi tentang gambaran umum Bank BTN Syariah meliputi profil perusahaan yang terdiri dari sejarah berdirinya BTN Syariah, visi dan misi, struktur organisasi, job description para pegawai serta produk-produk PT. Bank BTN.
- Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan, dalam bab ini akan menguraikan tentang produk KPR dan bagaimana peran BTN Syariah dalam mendukung keberhasilan program satu juta rumah untuk rakyat dilihat dari segi layanan, pemasaran dan pembiayaan.
- Bab V : Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan, saran, dan keterbatasan permasalahan dan diakhiri dengan lampiran-lampiran yang terkait dengan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan yang dipergunakan sebagai pembahasan atas hasil penelitian.

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Umum tentang Layanan

1. Pengertian Layanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan terbaik, yaitu¹³:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Layanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellen service* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi. Instansi pelayanan harus memiliki standart pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan akan menjadi prima apabila dapat dan mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.¹⁴

Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) yang meliputi keberwujutan (*tangibles*), kepastian (*assurance*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan

¹³Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayaanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2001, hlm. 8.

¹⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm. 17-18.

empaty dari petugas pelayanan dalam pemberian dan pelayanan pelanggan.

Atep Adya Brata (2003) menyatakan bahwa *service* adalah singkatan yang mempunyai arti sebagai berikut¹⁵:

- S (*self awareness*) : Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar memberikan layanan dengan cepat, benar dan akurat.
- E (*euthusiams*) : Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.
- R (*reform*) : Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu,
- V (*value*) : Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
- I (*impressive*) : Menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan.
- C (*care*) : Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan (nasabah) secara optimal.
- E (*evaluation*) : Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

2. Etika Layanan

Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Prof. Robert C. Solomon mengatakan *ethics* adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok.¹⁶ Etika juga dapat membantu manusia membedakan tingkah laku atau tindakan yang baik dan yang buruk.¹⁷

Etika layanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*financing service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau

¹⁵M. Nur Riyanto Al arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, hlm. 212-213.

¹⁶Ibid., hlm. 208.

¹⁷Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002, hlm. 378.

diharapkan konsumen atau nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai hal dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk.

Etika layanan dibuat untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan untuk mencapai misi perusahaan dengan melakukan satu atau beberapa aktivitas, seperti: mencari prospek atau calon pelanggan, berkomunikasi, melayani, dan mengumpulkan informasi.¹⁸

Beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya¹⁹:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
6. Memiliki integritas artinya bertindak jujur dan benar.
7. *Manners* artinya tidak egois, disiplin, dan tidak kasar.

Islam mengajarkan seorang petugas (pelaku usaha) dalam memberikan layanan harus bersikap lemah lembut agar nasabah terpicat dan percaya serta mempertahankan hubungan yang baik dengan nasabah.

¹⁸Rahmayanty, *Manajemen ...*, hlm.187.

¹⁹Al Arif, *Dasar-Dasar ...*, hlm. 209.

Qs. Ali Imron ayat 159.

هُوَ الَّذِي لَا يَنْفَضُوا الْقُلُوبَ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَأَعَفَ

الْمُتَوَكِّلِينَ تَحِبَّ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Beberapa alasan mengapa etika penting dalam praktik bisnis perusahaan terutama pada dunia perbankan, yaitu²⁰ :

1. Menanamkan kepercayaan dan citra.

Apabila *financing service* dapat mengimplementasikan beberapa karakter etika pelayanan, maka dengan sendirinya kepercayaan nasabah kepada bank semakin tinggi.

2. Menghindari terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan yang sering melibatkan orang dalam baik pejabat bank maupun karyawan.

Ciri-ciri etika pelayanan perbankan yang prima adalah²¹ :

1. Memiliki personil yang profesional dan bermoral.

Para manajer dan petugas bank harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek-aspek bisnis perbankan. Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah (*financing service*). Petugas bank harus pandai memikat, cepat tanggap, ramah dan sopan santun

²⁰AchmadHery Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006, hlm. 106.

²¹Al arif, *Dasar-Dasar ...*, hlm. 210.

sehingga nasabah semakin tertarik. Karyawan harus memiliki profesionalisme tinggi dan bermoral yang berarti beriman dan jujur.

2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.

Agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, selain faktor manusianya juga harus didukung sarana dan segala perlengkapannya.

3. *Responsive*(tanggap).

Karyawan harus tanggap dan cepat dalam menghadapi keadaan atau keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah. Cepat artinya melayani nasabah dalam waktu yang singkat dan tidak bertele-tele. Misalnya nasabah kesulitan dalam menulis slip transaksi, maka petugas bank harus tanggap untuk membantunya.

4. Komunikatif.

Dalam memberikan penjelasan hendaknya bicara dengan jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah.

5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan petugas bank antara lain, tidak saling menyalahkan dan tidak suka berdebat dengan nasabah, tidak cepat jengkel atau emosi, tidak suka bicara kasar. Meskipun nasabah yang dihadapi adalah nasabah yang terlalu banyak permintaan atau terlalu banyak bertanya.

6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

Penampilan karyawan yang sopan dan santun dalam berbicara serta dapat dipercaya adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Cara berpakaian merupakan salah satu aspek penampilan yang dapat menimbulkan kepercayaan dari nasabah.

3. Konsep Layanan

Pada awalnya konsep layanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti oleh organisasi nirlaba dan instansi

pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena sebuah pelayanan dan menjalin hubungan nasabah merupakan interaksi antara pegawai atau pekerja perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah yang berupa²²:

1. Sikap mental positif.

Sikap mental positif dari karyawan bank sangat diperlukan dalam memberikan layanan serta menjalin hubungan dengan nasabah, karena sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah. Tujuan perwujudan dari sikap mental positif adalah sebagai berikut :

a. Keinginan untuk maju.

Jadilah pribadi yang termotivasi untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan, maka perlu ditanamkan prinsip bahwa hari ini harus lebih baik dari hari kemarin.

b. Belajar dari orang lain.

Dalam hal ini kita dapat belajar melalui pengalaman yang dimiliki nasabah yang perlu dilihat dan diperhatikan apa yang disampaikan bukan siapa yang menyampaikannya.

c. Terbuka, menerima ide-ide baru.

Agar dapat diterima oleh orang lain kita juga harus bersikap terbuka kepada orang lain, dapat menerima saran, usulan, ide maupun teguran dari orang lain dalam rangka memperbaiki diri.

d. Cermat, mencatat hal-hal penting.

Agar tidak kehilangan kesempatan emas atau peluang untuk mendapatkan informasi penting untuk menyelesaikan permasalahan.

²² Ibid., hlm. 216-219.

2. Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapa dan bagaimana ciri-ciri nasabahnya.

Ciri-ciri dari seorang nasabah antara lain :

- a. Mempunyai banyak keinginan.
- b. Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas.
- c. Mempunyai harga diri dan gengsi.
- d. Menghargai waktu.
- e. Ingin selalu dilayani.

Pelayanan yang diberikan dikatakan baik apabila nasabah telah merasa dibantu, dihargai, dilindungi, diperhatikan dan diterima. Sehingga wajar kalau nasabah menuntut pelayanan yang tinggi. Nasabah nasabah yang merasa puas akan menceritakan kesan positifnya kepada orang lain. Dengan demikian secara tidak disadari nasabah datang berbondong-bondong ke perusahaan kita dan terbentuklah citra positif perusahaan.

3. Penghayatan terhadap waktu.

Pernahkah kita berpikir bahwa sebenarnya nasabah yang datang telah mengorbankan waktunya baik digunakan untuk menyampaikan komplain maupun tidak, sedangkan kita sebagai pegawai perusahaan sudah menjadi tugas kita untuk menyediakan waktu bagi nasabah. Kunci keberhasilan pelayanan adalah bagaimana kita dapat membagi waktu dengan nasabah dan menempatkan waktu tersebut sesuai dengan proporsinya masing-masing sehingga dapat memuaskan nasabah.

B. Pemasaran Pada Umumnya

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses

pertukaran. Pemasaran juga dikatakan sebagai penciptaan dan pemberian suatu standart hidup.²³

Asosiasi Pemasaran Amerika memberikan definisi formal yaitu Pemasaran adalah satu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya.²⁴

Definisi pemasaran menurut William J. Stanton, pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli yang potensial.²⁵

Secara umum pemasaran dapat diartikan sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.²⁶

Tujuan pemasaran adalah untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen agar produk atau jasa sesuai bagi konsumen sehingga produk atau jasa tersebut dapat terjual dengan sendirinya.²⁷

2. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan. Definisi tersebut mempunyai konsekuensi bahwa semua kegiatan perusahaan dan pemasaran harus

²³ Sumarni, *Manajemen...*, 2002, hlm.6.

²⁴ Philip Kotler, *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall, 2000, hlm. 8.

²⁵ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm. 1.

²⁶ Al Arif, *Dasar-Dasar...*, hlm. 6.

²⁷ Sumarni, *Manajemen...*, hlm.6.

diarahkan pada usaha dengan mendapatkan laba yang layak dalam waktu jangka panjang.²⁸

Konsep pemasaran merupakan suatu orientasi pengelolaan yang menganut pandangan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi bergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan dari pasar sasaran.²⁹

Dasar-dasar pemikiran yang terkandung dalam konsep pemasaran adalah³⁰:

1. Pemuasan keinginan kelompok pembeli tertentu adalah menjadi tugas perusahaan.
2. Melakukan program riset pemasaran agar dapat mengetahui keinginan pembeli.
3. Semua kegiatan yang mempengaruhi pembeli, harus ditempatkan di bawah kontrol pemasaran yang terintegrasi.
4. Kepuasan konsumen dapat menimbulkan loyalitas, kesan baik dari pembeli.

Konsep pemasaran menegaskan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan adalah perusahaan harus lebih efektif dibandingkan para pesaing dalam menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan kepada pasar sasaran yang terpilih.

Konsep inti dari kegiatan pemasaran yaitu³¹:

- a. Kebutuhan, keinginan dan permintaan

Konsep paling dasar yang melandasi pemasaran adalah kebutuhan manusia. Manusia mempunyai banyak kebutuhan yang kompleks yaitu kebutuhan primer, sekunder dan tersier.

Keinginan adalah bentuk kebutuhan manusia yang dihasilkan oleh budaya dan kepribadian individual. Jadi, mereka ingin memilih produk yang memberi nilai dan kepuasan paling tinggi untuk sumber

²⁸ Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2002, hlm 17-18.

²⁹ Sunyoto, *Teori...*, hlm. 3.

³⁰ Sumarni, *Manajemen...*, hlm. 17.

³¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2007, hlm. 7.

daya yang mereka miliki. Keinginan dapat berubah menjadi permintaan bilamana disertai dengan daya beli. Konsumen memandang produk sebagai kumpulan manfaat dan memilih produk yang memberikan manfaat terbaik untuk uang yang mereka keluarkan.

b. Produk (jasa dan barang)

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Manusia memuaskan kebutuhan dan keinginan dengan produk.

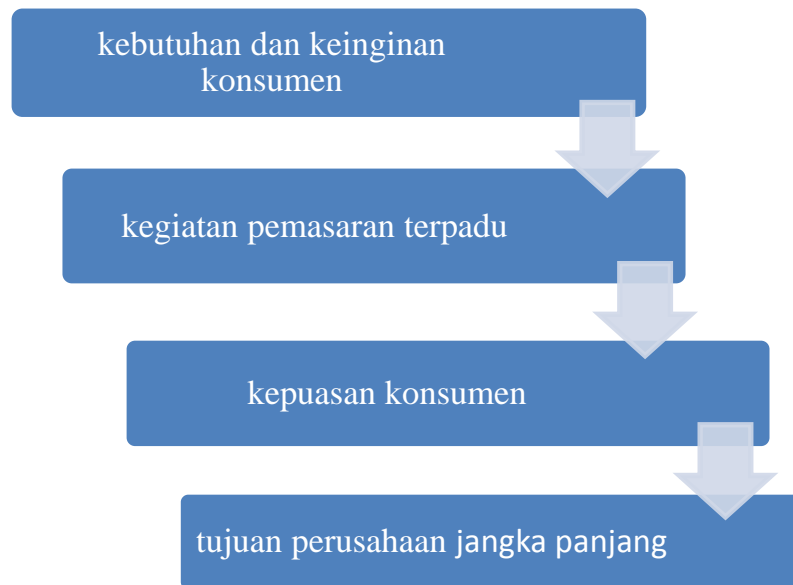
c. Nilai, biaya dan kepuasan

Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan nilai kegunaan. Nilai kegunaan berdampak langsung pada prestasi produk dan kepuasan pelanggan. Nilai ada dua yaitu nilai nominal dan nilai intrinsik. Nilai nominal adalah harga dari produk tersebut sedangkan nilai intrinsik yaitu nilai guna dari produk tersebut.

d. Pertukaran, transaksi dan hubungan

Pertukaran dalam hal ini bermakna pertukaran manfaat produk yang dimiliki perusahaan kepada konsumen. Sifat pertukaran merupakan sifat yang umum dari manusia terlihat dari pertukaran barang dengan uang yang sering kita lakukan saat ini dalam bertransaksi.

Gambar 2.1 Skema Konsep Pemasaran



Keterangan :

1. Meneliti kebutuhan dan keinginan nasabah
2. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui kegiatan pemasaran terpadu
3. Memberikan pelayanan kebutuhan dan keinginan nasabah secara memuaskan
4. Berhasil mencapai tujuan perusahaan.

Konsep pemasaran menitik beratkan pada kebutuhan dan keinginan pembeli atau konsumen atau nasabah. Produsen atau perusahaan bertugas menentukan apa kebutuhan pembeli dan mencari keuntungan serta menyalurkan produk untuk memuaskan kebutuhan tersebut melalui orientasi pasar.

3. Nilai-nilai Pemasaran

Nilai-nilai dari pemasaran yang mengambil konsep dari keteladanan sifat Rasulullah SAW, yaitu *shiddiq*, *amanah*, *fathonah*, dan *istiqomah*.³²

- a. *Shiddiq* artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran islam. Petugas bank tidak boleh melakukan kebohongan atau melebih-lebihkan produk yang dijual agar dapat mengejar target penjualan perusahaan.

HR. Bukhari³³

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ (رواه البخارى)

Hendaklah kamu semua bersikap jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan dan kebaikan membawa ke surga. (HR, Bukhari).

- b. *Fathanah* berarti mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi tugas dan kewajiban. *Fathanah* berkaitan dengan kecerdasan, baik kecerdasan rasio, rasa, maupun kecerdasan ilahiyah. Sumber daya manusia dalam industri perbankan syariaah terutama bagian *front liner* harus paham mengenai seluruh aspek yang terkait dengan perbankan syariah sebab merekalah yang menjadi ujung tombak perusahaan baik di dalam maupun di luar perusahaan.
- c. *Amanah* memiliki makna tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berupaya menghasilkan yang terbaik).

³² Al Arif, *Dasar-Dasar...*, hlm. 25-28.

³³ <http://www.w-islam.com/> Keutamaan Memiliki Sifat Shiddiq, diakses 27 April 2016.

Qs. An Nisa' ayat 58.

كُفُّوا أَلْنَاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنَتِ تُؤَدُّوْنَ يَا مُرْكُمُ اللَّهُ إِنَّ

بَصِيرَ أَسْمِعَاكَ أَنَّ اللَّهَ إِنَّ بِهِ يَعْظُمُ نِعْمًا اللَّهُ إِنَّ بِالْعَدْلِ تَحْ

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Qs. An Nisa' ayat 58).

- d. *Tabligh* artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam dalam setiap gerak aktivitas ekonomi yang dilakukan sehari-hari. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif dan persuasif akan menumbuhkan hubungan yang solid dan kuat.
- e. *Istiqomah* artinya konsisten. Seorang pemasar syariah dalam melakukan pemasarannya harus konsisten dan dapat dipegang janjinya. Sebab dalam suatu perusahaan konsistensi dari seorang pemasarnya menjadi cermin dari perusahaan secara keseluruhan.

C. Tinjauan Umum tentang Pembiayaan KPR Syariah Satu Juta Rumah

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Secara garis besar pembiayaan dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Pembiayaan Konsumtif

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan yang bersifat konsumtif, seperti pembiayaan untuk pembelian rumah, kendaraan bermotor, pembiayaan pendidikan dan apapun yang sifatnya konsumtif.

b. **Pembiayaan Produktif**

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan dalam sektor produktif, seperti pembiayaan modal kerja, pembiayaan pembelian barang modal dan lainnya yang mempunyai tujuan untuk pemberdayaan sektor riil.

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dikeluarkan oleh bank berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu.

2. Pengertian KPR Syariah

KPR Syariah adalah produk pembiayaan syariah dengan menggunakan akad murabahah (jual beli) yang diperuntukkan bagi calon nasabah yang memenuhi persyaratan yang tujuannya untuk membeli rumah atau jenis tempat tinggal lainnya berikut rumah guna milik dan dipergunakan sendiri. Di Indonesia, saat ini ada 2 jenis KPR, yaitu :

- a. **KPR Subsidi**, yaitu suatu kredit yang diperuntukkan kepada masyarakat menengah ke bawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimiliki. Bentuk subsidi yang diberikan berupa : subsidi meringankan kredit dan subsidi menambah dana pembangunan atau perbaikan rumah. Kredit subsidi ini diatur oleh pemerintah, sehingga tidak semua masyarakat yang mengajukan kredit dapat dapat diberikan fasilitas ini. Secara umum batasan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam memberikan subsidi adalah penghasilan pemohon dan maksimum kredit yang diberikan.
- b. **KPR Non Subsidi**, yaitu suatu KPR yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat. Ketentuan KPR ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan

besarnya kredit maupun margin dilakukan sesuai bank yang bersangkutan.

3. Pengertian Umum Program Satu Juta Rumah

a. Pengertian Program Satu Juta Rumah

Program satu juta rumah adalah program pemerintah untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan pendapat maksimal 4 juta per bulan untuk memiliki rumah layak huni lewat Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan (PUPR). Dana yang dianggarkan oleh pemerintah disalurkan lewat skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Dalam Skema FLPP yang baru, masyarakat berpenghasilan rendah akan mendapatkan bunga 5% *flat* atau tetap selama 15-20 tahun, serta mendapat bantuan uang muka ringan mulai 1% dari harga rumah.³⁴

Bank BTN siap mendukung program pembiayaan kepemilikan rumah bagi rakyat Indonesia melalui produk KPR BTN Platinum iB Dan KPR BTN Sejahtera iB dengan angsuran yang murah, proses dan pelayanan yang cepat serta keunggulan-keunggulan sebagai berikut³⁵:

- 1) Uang muka mulai dari 1%
- 2) Margin mulai dari 5%
- 3) Jangka waktu sampai dengan 20 tahun.

b. Syarat dan Ketentuan Program Sejuta Rumah³⁶

- 1) WNI berusia 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak melebihi 65 tahun atau usia saat pensiun.
- 2) Minimum masa kerja atau usaha satu tahun.
- 3) Berpenghasilan maksimal empat juta per bulan dan mampu mengangsur setiap bulan sampai lunas.
- 4) Menunjukkan data belum memiliki tempat tinggal.

³⁴ Dana Aditiasari, "Mau Dapat KPR Subsidi Bunga 5%, Ini Daftar Bank Penyalurnya", *http://detik Finance.com/*, diakses 12 Mei 2016.

³⁵ Brosur KPR BTN iB Bank BTN Syariah.

³⁶ Brosur BTN Syariah

- 5) Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- 6) Belum pernah menerima fasilitas pembiayaan dari pemerintah.

4. Akad *Murabahah* dalam Produk Kredit Pembiayaan Rumah

a. Pengertian *Murabahah*

Murabahah berasal dari kata *ribh* yang berarti tumbuh dan berkembang dalam perniagaan. Sedangkan secara istilah, *murabahah* adalah jual beli komoditas dimana penjual memberikan informasi kepada pembeli tentang harga pokok pembelian barang dan tingkat keuntungan yang diinginkan.³⁷

Murabahah adalah transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh pembeli dan penjual.

Murabahah adalah akad jual beli antara bank dan nasabah dimana bank membeli rumah yang diperlukan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah sebesar harga beli ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara bank dan nasabah.

Berdasarkan definisi di atas dapat diambil kesimpulan tentang *murabahah* yaitu perjanjian jual beli dengan dasar adanya informasi dari pihak penjual terkait dengan harga pokok pembelian dan tingkat keuntungan tertentu yang disepakati kedua pihak.

Murabahah menekankan dalam pembelian komoditas harus berdasarkan permintaan nasabah. Dengan demikian, pihak bank wajib *men-disclose* (menerangkan) tentang harga beli dan tambahan keuntungan yang diinginkan kepada nasabah. Dalam konteks ini, bank tidak meminjamkan uang kepada nasabah untuk membeli komoditas tertentu, tetapi pihak banklah yang berkewajiban untuk membelikan

³⁷Dwi Suwiknyo, *Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hlm. 125.

komoditas pesanan nasabah dari pihak ketiga, kemudian dijual kembali kepada nasabah dengan harga yang disepakati kedua pihak.³⁸

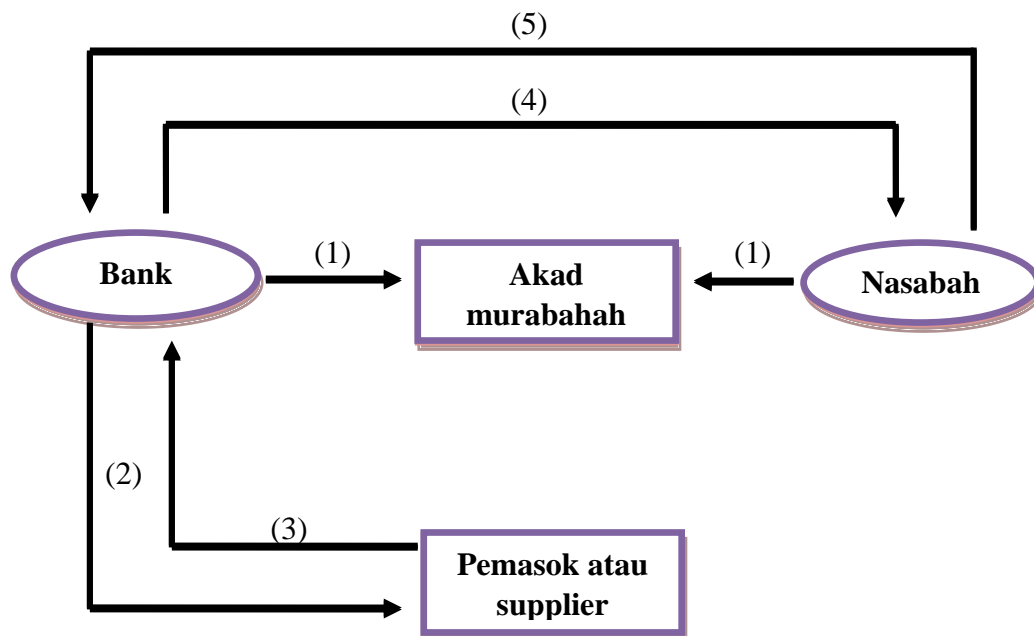
Murabahah ada dua jenis, yaitu :

1. *Murabahah* dengan pesanan

Murabahah dengan pesanan bersifat mengikat, pembeli harus membeli barang yang dipesannya.

2. *Murabahah* tanpa pesanan bersifat tidak mengikat.

Gambar 2. 2. Skema *Murabahah* dengan pesanan



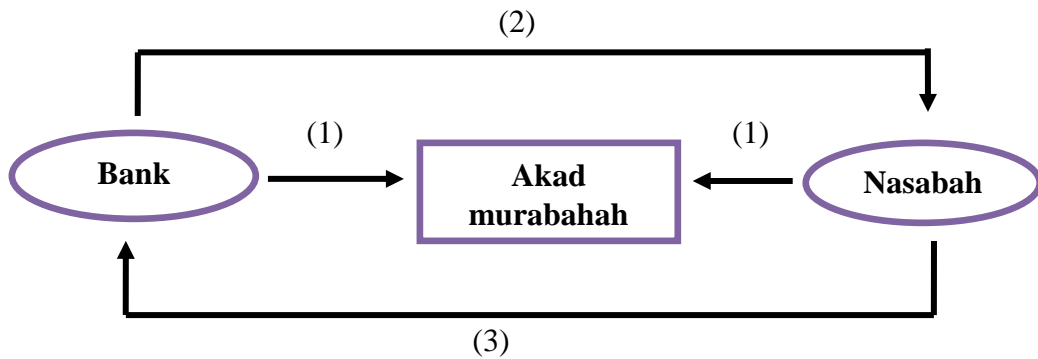
Keterangan :

1. Bank dan nasabah menyepakati akad *murabahah*
2. Penjual memesan dan membeli barang pada *supplier* atau pemasok atas dasar pesanan nasabah
3. *Supplier* menyerahkan barang ke bank
4. Barang diserahkan ke nasabah

³⁸ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008, hlm. 103-105.

5. Pembayaran dilakukan oleh nasabah kepada bank.

Gambar 2. 3. Skema Murabahah tanpa pesanan



Keterangan :

1. Bank dan nasabah menyepakati akad *murabahah*
2. Barang diserahkan ke nasabah
3. Pembayaran dilakukan oleh nasabah kepada bank.

b. Landasan Syariah Murabahah

Murabahah merupakan akad jual beli yang diperbolehkan, hal ini berlandaskan atas dalil-dalil yang terdapat dalam Al Qur'an, al hadits atau pun ijma ulama. Adapun dalil (landasan syariah) yang memperbolehkan praktik akad jual beli murabahah adalah sebagai berikut :

1) Qs. An Nisa ayat 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu.

2) Qs. Al Baqarah ayat 275.

طَبْنُ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا الرِّبَايَا كُلُّونَ الَّذِينَ
مَالِ الْبَيْعِ اللَّهُ وَأَحْلَ الرِّبَا مِثْلُ الْبَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكَ الْمَسِّ مِنَ الشَّيْ
إِلَى وَأَمْرُهُ سَلَفَ مَا فَلَهُ فَانْتَهَى رَبِّهِ مِّنْ مَّوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمِنَ الرِّبَا وَحَر
خَلِدُونَ فِيهَا هُمُ النَّارُ أَصْحَابُهَا وَلَتِكَ عَادَ وَمِنْ اللَّهِ

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang kembali (mengambil riba) maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal didalamnya “. (Qs. Al Baqarah ayat 275).

3) Hadits Nabi dari Said al-Khudri³⁹:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ.
قَالَ: إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ, (رواه البيهقي وابن ماخه وصححه ابن حبان)

Dari Abu Sa'ad Al-Khudri bahwa Rasulullah SAW bersabda, “ sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan suka sama suka.” (HR Al-Baihaqi dan Ibnu Majah, dan dinilai shahih oleh Ibnu Hibban).

c. Rukun dan Ketentuan *Murabahah*

Rukun dan ketentuan akad *murabahah* ⁴⁰ :

³⁹Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2013, hlm.178.

1) Pelaku

Pelaku harus cakap hukum dan baligh (berakal dan dapat membedakan), sehingga jual beli dengan orang gila dianggap tidak sah sedangkan jual beli dengan anak kecil dianggap sah apabila seizin walinya.

2) Objek Jual Beli, harus memenuhi :

- a) Barang yang diperjualbelikan harus barang halal.
- b) Barang yang diperjualbelikan harus dapat diambil manfaatnya atau memiliki nilai, dan bukan merupakan barang-barang yang dilarang dalam jual beli, misalnya : jual beli barang yang sudah kadaluwarsa.
- c) Barang yang diperjual belikan milik sah penjual.
Jual beli atas barang yang tidak dimiliki oleh penjual hukumnya tidak sah, jual beli akan sah apabila mendapat izin dari pemilik barang.
- d) Barang tersebut harus diketahui secara spesifik dan dapat diidentifikasi oleh pembeli agar tidak mengandung unsur *gharar* (ketidakpastian).
- e) Harga barang jelas.
Harga atas barang yang diperjualbelikan diketahui oleh penjual dan pembeli serta cara pembayarannya tunai atau tangguh harus jelas.

3) Ijab dan Kabul atau serah terima

Pernyataan dan ekspresi saling ikhlas dan rela dari pihak-pihak pelaku akad yang dilakukan secara verbal, tertulis, melalui korespondensi atau menggunakan cara-cara komunikasi modern. Apabila jual beli telah dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah maka kepemilikannya, pembayarannya, dan pemanfaatan atas barang yang diperjualbelikan menjadi halal.

⁴⁰Ibid., hlm.179-182.

5. Akad *Wakalah* dalam Produk Kredit Pembiayaan Rumah

a. Pengertian *Wakalah*

Wakalah atau Al Wikalah atau At Tahwidh artinya penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat. Akad *wakalah* adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain. Sedangkan secara istilah, *wakalah* adalah perjanjian pemberian kepercayaan dan hak dari lembaga atau seseorang kepada pihak lain sebagai wakil dalam melaksanakan urusan tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberikan kepercayaan.⁴¹

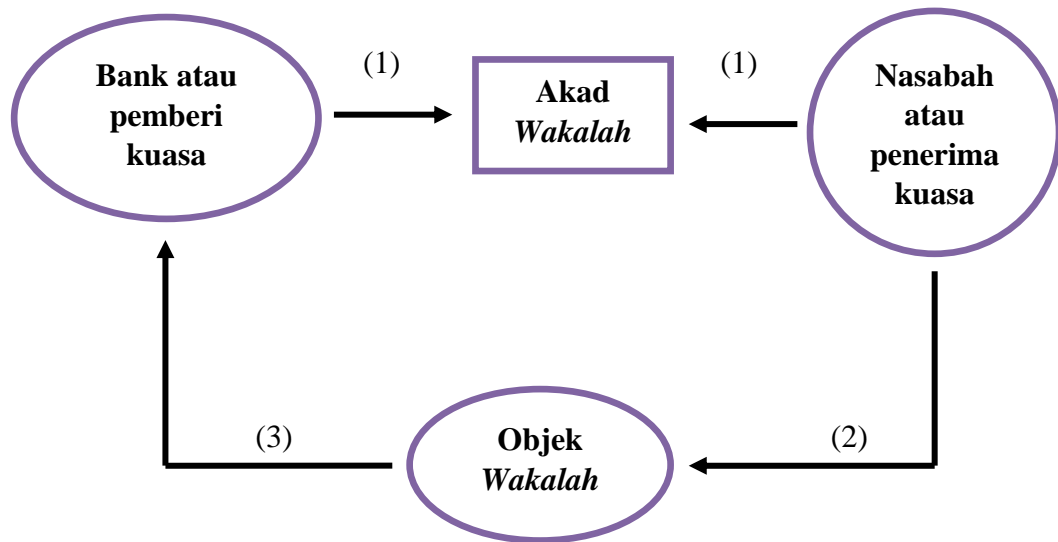
Wakalah dalam pembiayaan KPR-BTN iB adalah pemberian kuasa oleh bank kepada nasabah untuk membeli dan menerima rumah dari pengembang atau penjual.

Wakalah dalam pendelegasian pembelian barang, terjadi dalam situasi di mana seseorang (perekomendasi) mengajukan calon atau menunjuk orang lain untuk mewakili dirinya membeli sesuatu.

Definisi *wakalah* secara sederhana merupakan akad pemberian kuasa dari *muwakkil* (pemberi kuasa atau bank) kepada *wakil* (penerima kuasa atau nasabah) untuk melaksanakan suatu *taukil* (tugas) atas nama pemberi kuasa.

⁴¹Suwiknyo, *Ayat-Ayat...*, hlm. 299.

Gambar 2. 4. Skema Wakalah



Keterangan :

1. Bank dan nasabah menyepakati akad *wakalah* serta pemberian kuasa dari bank kepada nasabah
2. Nasabah melaksanakan *wakalah*
3. Setelah akad berakhir, nasabah menyerahkan objek wakalah kepada bank.

b. Landasan Syariah Wakalah

Suatu ketika Rasulullah pernah mewakilkan dirinya kepada Hakim bin Hizam atau ‘Urwah al Bariqi untuk membeli domba kurban serta kisah Amr bin Umayyah adh-Dhamiri yang menjadi wakil dalam pernikahan Ummu Habibah binti Abu Sufyan diHabysah.⁴² Adapun dalil (landasan syariah) yang memperbolehkan praktik akad adalah sebagai berikut :

- 1) Qs. An Nisa ayat 35.

⁴²Ibid., 240.

إِنْ أَهْلَاهُمْ مِنْ وَحَكَمًا أَهْلِهِ مَنْ حَكَمًا فَابْعَثُوا بَيْنَهُمَا شِقَاقَ خِفْتُمْ وَإِنْ

خَيْرًا عَلِيمًا كَانَ اللَّهُ إِنْ بَيْنَهُمَا اللَّهُ يُوَفِّقُ إِصْلَحًا يُرِيدُ

Dan jika kamu khawatirkan ada pesengketaan antara keduanya, maka kirimkanlah orang hakam (*juru perdamaian*) dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami istri itu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal. (Qs. An Nisa ayat 35).

2) Qs. Yusuf ayat 55

عَلِيمٌ حَفِیْظٌ إِنِّي الْأَرْضِ خَزَائِنِ عَلَى أَجْعَلْنِي قَالَ

Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir), sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan. (Qs. Yusuf ayat 55).

c. Rukun dan Ketentuan Wakalah

Rukun dan ketentuan syariah akad *wakalah*, yaitu⁴³:

- 1) Pelaku yang terdiri dari pemberi kuasa (*muwakkil*) dan pihak yang diberi kuasa (*wakil*)
 - a) Pihak pemberi kuasa atau pihak yang meminta diwakilkan (*muwakkil*)
 - ✓ Pemilik sah yang dapat bertindak terhadap sesuatu yang diwakilkan
 - ✓ Orang mukallaf atau anak mumayyiz dalam batas-batas tertentu, yakni dalam hal-hal yang bermanfaat baginya .
 - b) Pihak penerima kuasa (*wakil*)
 - ✓ Harus cakap hukum dan baligh

⁴³ Nurhayati dan Wasilah, *Pengantar...*, hlm.258-259.

✓ Dapat mengerjakan tugas yang diwakilkan kepadanya.

- 2) Objek akad yang berupa barang atau jasa
 - a) Objek diketahui jelas oleh orang yang mewakili
 - b) Tidak bertentangan dengan syariah islam
 - c) Dapat diwakilkan menurut syariah islam
 - d) Objek *wakalah* mempunyai nilai
 - e) Kontrak dapat dilaksanakan.

- 3) Ijab kabul atau serah terima.

Pernyataan dan ekspresi saling ikhlas dan rela dari pihak-pihak pelaku akad yang dilakukan secara verbal, tertulis, melalui korespondensi atau menggunakan cara-cara komunikasi modern.

d. Berakhirnya Akad *Wakalah*

Hal-hal yang dapat menyebabkan berakhirnya akad *wakalah* :

- 1) Salah seorang pelaku meninggal dunia atau hilang akal, karena jika ini terjadi salah satu syarat *wakalah* tidak terpenuhi
- 2) Pekerjaan yang diwakilkan sudah selesai
- 3) Pemutusan oleh orang yang mewakilkan
- 4) Wakil mengundurkan diri
- 5) Orang yang mewakilkan sudah tidak memiliki status kepemilikan atas sesuatu yang diwakilkan.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Pemerintah Hindia Belanda mempunyai tujuan hendak mengajari masyarakat Indonesia untuk belajar menabung. Tindakan yang dilakukan Pemerintah Hindia Belanda tersebut diwujudkan pada tanggal 16 Oktober 1897 melalui Koninklijk Besluit No. 27 mendirikan Postspaar Bank, yang kemudian terus hidup dan berkembang hingga tahun 1939 dan memiliki 4 cabang di beberapa daerah antara lain Jakarta, Surabaya, Makassar dan Medan. Pada tahun 1940 kegiatan Postspaar Bank tertanggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Keadaan keuangan pulih kembali pada tahun 1941, kemudian tahun 1942, Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan Postspaar Bank dan mendirikan Tyokin Kyoku yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan.

Proklamasi Kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang ke pemerintah RI dan terjadilah penggantian nama menjadi Kantor Tabungan Pos. Tugas pertamanya adalah melakukan penukaran mata uang Jepang dengan ORI, tetapi kegiatannya tidak berumur panjang karena agresi Belanda Desember 1946 mengakibatkan seluruh Kantor Tabungan Pos diduduki Belanda.

Kantor Tabungan Pos dibuka kembali tahun 1949, dan nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan Republik Indonesia. Tanggal 9 Februari 1950, hal yang terpenting bagi sejarah Bank Tabungan Negara (BTN) adalah dikeluarkannya UU darurat No. 9 Tahun 1950 yang mengubah nama "Postspaar Bank Indonesia" berdasarkan Staatsbalt No. 295 Tahun 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk Kementrian Keuangan di bawah menteri urusan Bank Central. Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan

sebagai hari dan tanggal BTN. Nama Bank Tabungan Pos menurut UU darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 Tahun 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi BTN didasarkan pada Perpu No.4 Tahun 1964, tanggal 23 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 Tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BTN sebagai Bank Tabungan milik negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BTN menjadi BNI unit V (lima). Jika tugas utama saat pendirian Postspaar Bank (1897) sampai dengan BTN (1968) adalah bergerak dalam lingkup perhimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BTN ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertamakalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember yang diperingati sebagai hari KPR bagi BTN. Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992 yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 Tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi Perseroan. Sejak nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan call name Bank BTN (Persero). Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN (Persero) sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

B. Visi Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

1. Visi

- Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan

2. Misi

- Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi, dan usaha kecil menengah.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.

- Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*.
- Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

C. Job Description

1. Kepala Cabang (Branch Manager)
 - a) Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang disupervisi.
 - b) Melakukan otorisasi sesuai kewenangan yang diberikan.
 - c) Melakukan service quality level terhadap nasabah-nasabah prima.
 - d) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen.
2. Wakil Kepala Cabang Utama
 - a) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas financial dan non financialsesuai ketentuan yang berlaku.
 - b) Melakukan monitoring dan evaluasi atas strategi serta pencapaian targetdana, kredit dan feebased income.
 - c) Melakukan sekaligus mensupervisi pemberian Quality Service Levelterhadap nasabah prima.
3. Teller
 - a) Menerima kas awal hari serta melakukan permintaan uang ke kas besar dan permintaan uang antar teller.
 - b) Melakukan penyetoran uang ke kas besar.
 - c) Melakukan pencetakan laporan akhir hari.
4. Kepala Layanan Nasabah (Customer Service Head)
 - a) Melakukan supervisi untuk terjaganya kualitas pelayanan yang optimal di unit CS bagi nasabah yang datang maupun melalui telepon atau surat.
 - b) Melakukan supervisi terhadap layanan administrasi giro, tabungan, dan deposito.

5. Kepala Layanan Kredit (Loan Service Kredit)
 - a) Memastikan terselenggaranya layanan informasi kredit baik melalui telepon, surat maupun debitur/customer yang datang.
 - b) Memastikan terselenggaranya Proses Pelunasan Kredit, pelayanan klaim debitur, dan pelayanan klaim asuransi kredit.
 - c) Melakukan supervisi dan memastikan pelayanan permohonan pembayaran ekstra dan *advance payment* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Kepala Operasi (Operation Head)
 - a) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi nasabah giro dan proses transaksi pembayaran angsuran kredit.
 - b) Melakukan supervisi atas kebenaran proses maintenance KPR, Non KPR, Kredit Umum, biaya Pra Realisasi, dan blokir saldo rekening.
7. Kepala Administrasi Kredit (Loan Administration Head)
 - a) Memeriksa proses OTS atas permintaan unit terkait dengan baik dan benar sesuai ketentuan bank.
 - b) Memeriksa proses permohonan pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan melalui LPA dan jasa Appresial sesuai ketentuan bank.
8. Kepala Umum dan Administrasi (General Branch and Administration Head)
 - a) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan absensi pegawai, penilaian pegawai, dan perencanaan pembangunan pegawai.
 - b) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan administrasi data kepegawaian.
 - c) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan gaji, tunjangan pegawai dan pensiunan.
9. Sekretaris (Secretary)
 - a) Memproses pembuatan dan pengaturan jadwal kegiatan Kepala Cabang, baik dengan pihak intern maupun ekstern.

- b) Memproses administrasi notula rapat (registrasi, pengarsipan), baik dengan pihak intern maupun ekstern.
- c) Memproses administrasi surat dan facsimile masuk (registrasi, pengarsipan, pendistribusian sesuai disposisi dan monitoring) untuk Kantor Cabang.
- d) Memproses administrasi penyampaian semua surat dan facsimile keluar (registrasi, pengarsipan) yang ditanda tangani oleh Kepala Cabang.
- e) Mengatur semua kegiatan protokoler dan perjalanan dinas Kepala Cabang baik dari pihak internal dan eksternal bank.

10. Staf Personalia (Staff Personnel)

- a) Proses pengelolaan absensi pegawai, penilaian pegawai, dan perencanaan pengembangan pegawai.
- b) Mengelola administrasi data kepegawaian dan mengelola gaji, tunjangan pegawai, dan pensiunan.

11. Kepala Akunting dan Kontrol (Accounting and Control Head)

- a) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
- b) Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya.
- c) Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank

12. Accounting and Control Supervisor

- a) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
- b) Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya.
- c) Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.

13. Internal Control Staff

- a) Melakukan pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
- b) Melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan pihak Intern dan Extern.

14. Reporting Staff

- a) Melakukan penyusunan URAP dan RKAP.
- b) Melakukan input laporan ke pihak esktern.
- c) Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya

D. Produk-produk PT, bank Tabungan Negara (Persero)

Untuk melayani kebutuhan masyarakat atau instansi dalam bidang perbankan, Bank Tabungan Negara menyediakan berbagai macam produk antara lain⁴⁵:

1. Jasa dan Layanan

a) ATM Batara

ATM Batara dapat digunakan untuk :

- 1) Penarikan uang tunai.
- 2) Pembayaran angsuran KPR.
- 3) Transfer antar rekening di Bank BTN.
- 4) Penggunaannya dapat digunakan pada ATM yang berlogo *link* dan ATM bersama.

b) Inkaso

Warkat Inkaso dikategorikan menjadi 2 yaitu :

1) Warkat Inkaso sendiri

Warkat Inkaso yang diterbitkan oleh kantor cabang Bank BTN yang wilayah kliringnya sama dengan wilayah kliring bank pengirim.

⁴⁵ Buku Panduan *Customer Service*.

2) Warkat Inkaso bank lain

Warkat Inkaso yang diterbitkan oleh kantor cabang Bank BTN yang wilayah kliringnya berbeda dengan wilayah kliring bank pengirim.

c) Inkaso Luar Negeri

Inkaso Luar Negeri dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu :

1) *Inward Collection*

Merupakan penerimaan warkat-warkat valuta asing (*clean collection*) dari bank koresponden PT. Bank BTN luar negeri untuk ditagihkan kepada bank penerbit.

2) *Outward Collection*

Merupakan pengirim warkat-warkat valuta asing (*clean collection*) dari kantor cabang PT. Bank BTN kepada bank koresponden di luar negeri untuk ditagihkan kepada bank penerbit.

d) RTGS

RTGS atau *real time gross settlement* adalah sistem transfer dana online dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual.

e) Sms batara

Fasilitas layanan transaksi perbankan yang dapat diakses melalui telepon seluler dengan mengirimkan sms ke no 3555.

Jenis transaksi pada sms batara antara lain :

- 1) Informasi rekening tabungan, giro dan kredit
- 2) Informasi transaksi
- 3) Informasi suku bunga dan kurs mata uang asing
- 4) Pembayaran KPR BTN, tagihan listrik telepon, dan telepon seluler
- 5) Transfer antar rekening Bank BTN.

f) Batara *Payroll*

Batara payroll adalah layanan Bank BTN bagi pengguna jasa (perusahaan, perorangan, maupun instansi) dalam mengelola

pembayaran gaji, THR dan bonus serta kebutuhan *financial* lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

Manfaat batara *payroll*:

- 1) Aman, terhindar dari penyediaan uang tunai dalam jumlah besar.
- 2) Mudah, cukup menyediakan data pembayaran bagi karyawan secara rutin.
- 3) Akurat, kesalahan data pembayaran dapat dikurangi.
- 4) Mendapat kartu ATM batara.
- 5) Fasilitas kredit ringan tanpa agunan bagi karyawan peserta batara *payroll*.

g) *Payment Point*

Penerimaan pembayaran berbagai tagihan secara online antara lain :

- 1) Tagihan listrik.
- 2) Tagihan telepon dan telepon seluler.
- 3) Isi ulang telepon seluler.
- 4) Tagihan air.
- 5) Pembayaran pajak (pajak penghasilan PPh). Pajak pertambahan nilai (PPn) secara online.

h) *SPP Online*

SPP Online adalah pembayaran pendidikan yang dilakukan dengan *system Real Time Online*.

Pembayaran dapat dilakukan melalui :

- 1) Loker bank BTN dan fasilitas lain.
- 2) Mudah, hanya menginput NIM.
- 3) Aman, dapat dengan cara tunai atau pemindahbukuan.
- 4) Akurat, online update ke data sekolah atau universitas.

i) *Debit BTN Online*

Kartu Debit Online dapat digunakan untuk belanja online keperluan fashion, gadget, tiket, dan lain-lain di berbagai *merchant* kesayangan anda.

2. Produk Dana

a) Tabungan Batara

Tabungan multiguna yang aman untuk dana anda dengan berbagi kemudahan yang terus meningkat.

b) Tabungan Batara Prima

Tabungan dengan suku bunga remium dilengkapi bonus bunga bila nasabah tidak melakukan penarikan tabungan selama periode tertentu serta terdapat fitur-fitur yang menarik.

c) Tabungan *Simpel*

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan syarat yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

d) Tabunga Haji

Tabungan bagi calon haji dalam rangka persiapan biaya perjalanan ibadah haji.

e) Tabungan BTN iB

Media penyimpan dana untuk keperluan transaksi dan pembayaran rutin serta keperluan lainnya, sengan kegunaan dan berbagai keuntungan.

f) Giro

Produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek dan bilyet giro atau media lainnya.

g) Deposito Investasi

Produk simpanan yang bersifat investasi atau berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu melalui perantara cek dan bilyet giro untuk mendukung kemudahan transaksi.

- h) Deposito produk simpanan dalam bentuk deposito untuk tujuan investasi dalam jangka waktu tertentu sesuai pilihan dan kebutuhan nasabah.

3. Produk Kredit

- a. Kredit Griya Utama

Diberikan untuk pembelian rumah/apartemen/rusun, berikut tanah dengan standar bangunan minimal sama dengan standar teknis rumah bersubsidi.

- b. Kredit Griya Multi

Kredit yang diberikan untuk berbagai keperluan seperti renovasi rumah, modal kerja, sekolah atau kebutuhan konsumtif lainnya.

- c. Kredit Yasa Griya

Digunakan kepada pengembang atau koperasi untuk membantu modal kerja dalam rangka pembiayaan pembangunan proyek perumahan.

- d. Kredit Swa Griya

Digunakan untuk keperluan membangun rumah di atas lahan milik sendiri.

- e. Kredit Pemilikan Ruko (KP Ruko)

Kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli Rumah Toko, guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

- f. KPR Platinum

Kredit pembelian rumah dengan nilai kredit distas Rp 150 juta.

- g. Kredit Kendaraan Bermotor

Kredit yang diberikan untuk pembelian kendaraan bermotor baik berupa sepeda motor, mobil, truk dan lain sebagainya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran BTN Syariah Dalam Mendukung Keberhasilan Program Satu Juta Rumah Untuk Rakyat Pembiayaan Kepemilikan Rumah atau KPR Dilihat Dari Segi Pelayanan, Pemasaran dan Pembiayaan.

1. Peran BTN Syariah Dari Segi Layanan

Dilihat dari segi layanan, keseriusan Bank BTN untuk mendukung pemerintah dalam mewujudkan program sejuta rumah dibuktikan dengan peluncuran portal BTN properti. Portal BTN properti merupakan ikon baru yang akan menjawab kebutuhan masyarakat tentang perumahan. Semua informasi tentang perumahan dengan mudah dan cepat dapat diperoleh secara online oleh masyarakat dan pengembang (*developer*) melalui portal.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk juga memberikan layanan iB kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau KPR BTN iB PNS dalam memenuhi kebutuhan rumah sekaligus untuk mendukung program sejuta rumah.⁴⁶ Bank BTN menjalin kerjasama dengan Kemenag (Kementerian Agama) dalam memberikan fasilitas kredit berbasis KPR BTN iB bagi PNS. Langkah ini merupakan bentuk komitmen PT. Bank Tabungan Negara dalam memberikan dukungan terhadap program tersebut.

Selain portal BTN properti dan KPR BTN iB PNS, karyawan yang bertugas sebagai *financing service* juga berperan penting dalam pelayanan untuk mendukung program sejuta rumah. *Financing service* harus mempersiapkan serta mengecek terlebih dahulu perlengkapan pendukung kegiatan pelayanan sebelum menerima nasabah yang akan mengajukan pinjaman. Setelah semua siap, maka barulah dimulai aktivitas pelayanan oleh *financing service* dengan memberikan informasi dan pengarahan-pengarahan dahulu kepada nasabah. *Financing service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *financing*

⁴⁶ Brosur BTN Syariah.

service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Financing service* dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah untuk mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Financing service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, khususnya pada proses pemberian kredit.

a. Tahap Pemberian Kredit

Financing service memiliki peran yang penting dalam proses pemberian kredit. Proses tersebut dapat dibagi menjadi beberapa tahapan⁴⁷.

1) Tahap Pengenalan Produk

Pada tahap ini, *financing service* mengenalkan produk-produk kredit yang dimiliki oleh bank kepada calon nasabah agar calon nasabah tersebut mengetahui spesifikasi produk kredit, baik itu kekurangan maupun kelebihan dari produk kredit yang ditawarkan.

2) Syarat-syarat pengajuan kredit

Langkah selanjutnya setelah *financing service* mengenalkan produk kredit kepada calon nasabah, adalah memberikan informasi mengenai syarat-syarat dalam mengajukan kredit yang telah dipilih oleh calon nasabah baik untuk KPR bersubsidi maupun kredit yang lain. Syarat-syarat tersebut antara lain mengisi form aplikasi permohonan kredit, fotocopy KTP, Kartu keluarga (KK), dan surat nikah/cerai, pas foto terbaru pemohon dan pasangan, slip gaji terakhir atau surat keterangan penghasilan, fotocopy SK pegawai, fotocopy tabungan/giro di bank BTN/bank lain, fotocopy NPWP, SIUP.

Apabila syarat-syarat tersebut lengkap, dan kriteria calon nasabah cukup baik, maka proses realisasi akan cepat terlaksana dan apabila syarat-syarat tersebut masih kurang dan calon debitur

⁴⁷ Wawancara Ibu Betty Indah Dwi P *Financing Service* BTN Syariah.

mengindikasikan berperilaku kurang baik, maka proses realisasi kredit juga lama bahkan akan ditolak.

3) Tahap wawancara

Setelah syarat-syarat pengajuan terpenuhi, maka tahap selanjutnya adalah tahap wawancara. Pada tahap ini *financing service* berkewajiban mewawancarai calon nasabah berkaitan dengan kriteria yang dimiliki.

4) Realisasi kredit

Realisasi kredit dilakukan setelah calon nasabah mendapatkan persetujuan dari pihak bank baik dari *financing service* maupun dari pimpinan. Dalam realisasi kredit ini calon nasabah wajib menandatangani berkas-berkas yang diketahui oleh pejabat notaris untuk melegalkan berkas-berkas tersebut.

5) Tahap pengarsipan data

Pada tahap ini *financing service* bertugas menyimpan dan memelihara data nasabah agar data tersebut tidak hilang maupun rusak. Dalam menyimpan data, *financing service* berkewajiban mengurutkan data agar mudah dalam pencarian jika sewaktu-waktu dibutuhkan.

2. Peran BTN Syariah Dari Segi Pemasaran

Peran BTN Syariah dalam memasarkan produk pembiayaan KPR BTN iB Program Sejuta Rumah menggunakan beberapa metode. Metode yang pertama, melalui metode periklanan (*advertising*). Sarana yang dipilih PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dalam metode periklanan (*advertising*) melalui media cetak yaitu spanduk, baliho dan brosur⁴⁸. Metode ini dipilih karena tidak memerlukan biaya yang terlalu besar namun hasilnya cukup efektif. Pemasangan spandek atau baliho di pinggir jalan raya dapat menginformasikan kepada masyarakat tentang adanya Program Satu Juta Rumah. Pembagian brosur juga dilakukan setiap

⁴⁸ Wawancara Bapak M. Fikri Zakaria *Financing Administration* BTN Syariah.

ada acara pameran, expo property dan juga menginformasikan secara langsung kepada nasabah yang datang ke kantor cabang BTN Syariah Semarang.

Metode selanjutnya melalui sarana penjualan pribadi (*personal selling*) promosi yang digunakan pada tahap ini PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memilih metode *face to face*. Dalam metode *face to face* yang memegang peranan penting adalah *financing service*. *Financing service* bertatap muka langsung dengan nasabah, cara ini dianggap paling efektif karena informasi yang diberikan secara langsung mudah dipahami dan diserap oleh nasabah. Dalam metode ini *financing service* memegang peranan penting dalam mendukung Program Satu Juta Rumah. Lewat informasi yang disampaikan *financing service* juga dapat mempengaruhi nasabah melalui argumentasi yang logis mengenai keunggulan-keunggulan produk pembiayaan rumah (KPR). Dengan begitu nasabah akan lebih tertarik dan percaya dengan apa yang disampaikan oleh *financing service*.

Metode selanjutnya melalui strategi pemasaran, yang bertujuan untuk memperkenalkan produk baru yang ada pada bank itu sendiri terutama pada produk pembiayaan kredit pemilikan rumah (KPR). Tindakan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dalam mendukung program satu juta rumah untuk rakyat dibuktikan dengan BTN yang terus mencari informasi tentang pengembang (*developer*) perumahan subsidi untuk menawarkan kerjasama dalam hal pembiayaan melalui kredit pemilikan rumah (KPR) yang diberikan bank untuk nasabah agar produk pembiayaan KPR BTN iB dapat terus berkembang dan terealisasi. BTN juga harus memperdalam mitra dengan developer guna membangun kepercayaan. Strategi ini berguna untuk membuat para developer semakin percaya dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Semarang sebagai bank penyedia kredit KPR Bersubsidi (FLPP). Maka dari itu, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Semarang harus menjalin komunikasi yang baik dengan developer sebagai pengembang yang menawarkan rumah properti.

3. Peran BTN Syariah Dari Segi Pembiayaan

Semakin pesatnya pertumbuhan industri properti, banyak bank syariah yang berlomba-lomba menawarkan pembiayaan KPR Syariah melalui berbagai strategi. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai pemain dominan di pasar pembiayaan perumahan pun tak ingin ketinggalan. Komitmen PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dalam pembiayaan perumahan terus dipertahankan dalam mendukung Program Satu Juta Rumah. Lebih dari sekedar pembiayaan perumahan biasa Bank BTN tidak hanya memberikan pembiayaan perumahan, namun juga mendukung para pengembang untuk membangun perumahan yang layak bagi masyarakat⁴⁹. Hal ini merupakan bentuk dukungan untuk program pemerintah dalam penyediaan rumah murah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), BTN Syariah menawarkan layanan pembiayaan rumah, seperti KPR BTN Sejahtera Tapak iB dengan dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) bagi masyarakat yang ingin memiliki rumah. Dalam pelaksanaannya program pemerintah ini oleh bank-bank pelaksana PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan salah satu bank yang paling dominan dalam menyalurkan KPR Subsidi. BTN Syariah yang merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) BTN Konvensional telah enam dekade atau 26 tahun berkecimpung dalam dunia KPR dan berkontribusi dengan pemerintah untuk menyediakan fasilitas KPR Subsidi.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mempunyai dua peran utama dalam merealisasikan program sejuta rumah ini. Pertama Bank BTN sebagai lembaga pembiayaan yang menyediakan *lending products* kepada seluruh pihak terkait pembangunan perumahan, baik dari sisi *supply* maupun *demand*. Kedua Bank BTN sebagai inisiator dan integrator kerjasama antar institusi dalam meningkatkan *supply* rumah.

Sebagai pemain utama dalam pembiayaan perumahan nasional, Bank BTN telah memberikan masukan dalam mengatasi problematika

⁴⁹ File BTN Syariah.

perumahan nasional. Masalahnya memang cukup kompleks dan perlu campur tangan pemerintah untuk mengatasinya. Permasalahan utama menyangkut masalah *supply* seperti lahan dan infrastruktur, pasokan bahan bangunan dan peraturan menyangkut pembangunan perumahan itu sendiri. Kemudian menyangkut masalah kepemilikan rumah seperti penghasilan masyarakat yang terbatas, kesiapan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memberikan dukungan dana dengan jangka pendek.

Ibu Betty Indah Dwi menambahkan sudah banyak inovasi produk KPR yang dilakukan BTN dalam rangka mendukung program sejuta rumah. Dari sisi pembiayaan, margin yang murah dan cara memperoleh yang sangat mudah sudah dilakukan BTN⁵⁰.

B. Analisis Keberhasilan BTN Syariah Dalam Mendukung Program Satu Juta Untuk Rakyat.

Salah satu produk unggulan Perbankan Nasional dalam menyalurkan kredit konsumtif adalah kredit kepemilikan rumah (KPR). Hampir semua bank berlomba-lomba menawarkan produk KPR-nya kepada masyarakat. Dengan kondisi ekonomi yang tak menentu seperti sekarang ini dapat berimbas pada naik turunnya suku bunga sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk menggunakan produk (KPR) syariah yang tidak berpengaruh suku bunga.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dengan pengalamannya dalam bidang kredit pembiayaan rumah (KPR) melalui kantor cabang, BTN Syariah telah dipercaya oleh pemerintah untuk melaksanakan KPR bersubsidi serta program dari pemerintah program satu juta rumah untuk direalisasikan kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), dalam merealisasikan program ini menurut Betty Indah Dwi P *financing service officer* BTN dapat dikatakan sukses dan berjalan baik. Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan kredit kepemilikan rumah bersubsidi setiap minggunya terus mengalami kenaikan. Hal ini dibuktikan dari data nasabah berdasarkan pekerjaan dan umur nasabah saat mengajukan kredit pembiayaan rumah.

⁵⁰ Wawancara Ibu Betty Indah Dwi P *Financing Service* BTN Syariah.

Tabel 1.1

Nasabah Berdasarkan Pekerjaan					
Jenis Pekerjaan	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV	Jumlah
PNS	10	7	16	17	50
Swasta	4	4	6	7	21
Wiraswasta	3	0	4	6	13
Polisi/TNI	0	0	2	3	5
Dokter	0	0	2	8	10
Jasa lainnya	2	1	2	4	9
Jumlah	19	11	32	41	108

Pada tabel berdasarkan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa nasabah yang mendominasi adalah yang bekerja sebagai PNS, Swasta, dan wiraswasta dengan jumlah 84 orang, sedangkan pekerjaan yang kurang mendominasi adalah yang bekerja sebagai polisi/TNI, dokter, dan jasa lainnya dengan jumlah 24 orang. Tabel ini berdasarkan penelitian pada minggu 1-IV pada bulan Januari 2016.

Tabel 1.2

Nasabah Berdasarkan Umur					
Umur (tahun)	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV	Jumlah
20-25	1	0	3	3	7
26-30	2	2	0	1	5
31-35	2	2	1	1	6
36-40	4	1	0	2	7
41-45	3	3	3	0	9
46-50	2	1	1	2	6
51-55	3	2	2	1	8
Jumlah	17	11	10	10	48

Dari tabel berdasar umur dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang paling sedikit pada rata-rata umur 26 tahun sampai 35 tahun dan pada umur 46 tahun hingga 50 tahun dengan jumlah 17 orang. Nasabah yang paling dominan berdasarkan umur berada pada range umur 20 tahun sampai

25 tahun hingga 36 tahun sampai 45 tahun dan 51 tahun sampai 55 dengan jumlah 37 orang. Tabel ini berdasarkan penelitian pada minggu 1-IV pada bulan Januari 2016.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Ini merupakan bab terakhir yang penulis tuliskan dari uraian peran BTN Syariah dalam mendukung keberhasilan program satu juta rumah untuk rakyat melalui pembiayaan kepemilikan rumah dilihat dari segi layanan, pemasaran, dan pembiayaan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang telah penulis sajikan. Dari uraian diatas penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Pembiayaan Kepemilikan Rumah BTN Syariah (PKR BTN Syariah) merupakan pembiayaan Bank kepada Nasabah dengan akad jual beli (*murabahah*), yang diberikan oleh Bank kepada Nasabah untuk digunakan membeli rumah dan atau berikutan tanah untuk dimiliki dan dihuni atau digunakan sendiri. Bank BTN siap mendukung program pembiayaan kepemilikan rumah bagi rakyat Indonesia melalui produk KPR BTN Platinum iB dan KPR BTN Sejahtera iB dengan angsuran yang murah dan pelayanan yang cepat.

Peran-peran yang diambil BTN Syariah dalam merealisasikan program satu juta rumah melalui metode-metode pemasaran adalah metode periklanan (*advertising*) melalui media cetak yaitu spanduk, baliho dan brosur. Metode *face to face* bertatap muka langsung antara *financing servise* dengan nasabah. Metode strategi pemasaran, yang bertujuan untuk memperkenalkan produk baru yang ada pada bank itu sendiri terutama pada produk pembiayaan kredit pemilikan rumah (KPR).

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mempunyai dua peran utama dalam merealisasikan program sejuta rumah ini. Pertama Bank BTN sebagai lembaga pembiayaan yang menyediakan *lending products* kepada seluruh pihak terkait pembangunan perumahan, baik dari sisi *supply* maupun *demand*. Kedua Bank BTN sebagai inisiator dan integrator kerjasama antar institusi dalam meningkatkan *supply* rumah.

Tingkat keberhasilan program satu juta rumah dapat dikatakan sukses dan berjalan baik. Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan kredit pemilikan rumah bersubsidi setiap minggunya terus mengalami kenaikan berdasarkan pekerjaan dan umur nasabah saat mengajukan kredit pembiayaan rumah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penulis, tanpa mengurangi rasa hormat peneliti terhadap semua pihak, dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan beberapa saran yang sekiranya bermanfaat untuk semua pihak yang berkaitan dengan masalah yang disusun dalam Tugas Akhir tentang keberhasilan BTN syariah dalam mendukung program satu juta rumah sebagai berikut :

1. Dengan bertambahnya tugas bank BTN sejak tahun 1974 sampai sekarang yaitu memberikan pembiayaan kredit pemilikan rumah (KPR), maka bank BTN harus konsisten dengan tugas tersebut dengan cara meningkatkan kinerja pelayanan terhadap nasabah serta melakukan inovasi dan evaluasi terhadap kinerja bank BTN demi tercapainya visi dan misi yang ada.
2. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai bank yang cukup dikenal masyarakat dengan meningkatkan pemasaran pada masyarakat media internet, elektronik maupun media cetak. Apabila produk makin dikenal masyarakat, maka tingkat penjualan juga makin meningkat.
3. KPR bersubsidi sebaiknya diberikan khusus bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan seperti masyarakat berpenghasilan rendah dan masih produktif.
4. Dalam penyaluran KPR Syariah program bersubsidi ini agar tersalurkan secara maksimal dan sesuai yang diharapkan oleh perbankan syariah dan Kementerian Negara Perumahan Rakyat ada baiknya sosialisasi terhadap masyarakat berpenghasilan rendah perlu ditingkatkan serta kualitas rumah yang dipasarkan juga lebih bagus dan sesuai dengan minat nasabah berpenghasilan rendah.

C. Keterbatasan Masalah

Tugas Akhir ini hanya dilihat dari sudut pandang perbankan bukan dari sudut pandang masyarakat (nasabah). Penulis mengharapkan ada mahasiswa lain yang meneliti kajian ini dari sudut pandang masyarakat (nasabah) dilain waktu. Agar Tugas Akhir ini dapat terarah pada pembahasannya, maka penulis membatasi permasalahan yang dibahas adalah “Peran BTN Syariah dalam mendukung keberhasilan program satu juta rumah untuk rakyat dari segi perbankan yaitu layanan, pemasaran dan pembiayaan”.

D. Penutup

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Dalam pembahasan Tugas Akhir ini, tentunya tidak luput dari kekurangan dan ketidaksempurnaan. Untuk itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga amal baiknya mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

Aditiasari Dana, “Mau Dapat KPR Subsidi Bunga 5%, Ini Daftar Bank Penyalurnya”, *<http://detik Finance.com/>*, diakses 12 Mei 2016.

Al Arif M. Nur Riyanto, 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.

Anita Berliana Putri, Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah *Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah* di BTN Syariah Surakarta.

Antonio, Muhammad Syafi’i, 2001, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.

Brosur KC. BTN Syariah.

Brosur KPR BTN iB Bank BTN Syariah.

Buchory, Achmad Hery dan Djaslim Saladin, 2006, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya.

Djuwaini Dimyauddin, 2008, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hadi Sutrisno, 1993, *Metode Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 1993.

<http://www.w-islam.com/>, Keutamaan Memiliki Sifat Shiddiq, diakses 27 April 2016.

Ida Ayu Anggraini, Analisis Produk Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Sejahtera Tapak (studi kasus pada *Loan Service* di PT. BTN (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks.

Kotler Philip, 2000, *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall.

Machfudz Masyhuri, 2014, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jawa Timur: Genius Media.

Malik Ibnu, *al-Muwatha*, Juz VI, Beirut: Daar al-Fikr.

Nurhayati Sri dan Wasilah, 2013, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.

Rahmayanty Nina, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumarni Murti, 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty.

Sunyoto Danang, 2013, *Teori, Kuesioner & Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutopo dan Adi Suryanto, 2001, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Suwiknyo Dwi, 2010, *Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 21 TAHUN 2008 TENTANG PERBANKAN SYARIAH.

Wijaya Tony, 2013, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wawancara dengan Ibu Betty Indah Dwi P (Financing Service BTN Sayiah Cabang Semarang) pada tanggal 14 Mei 2016 di Kantor Cabang Semarang BTN Syariah.

Wawancara dengan Bapak M. Fikri Zakaria (Financing Administrasi BTN Sayiah Cabang Semarang) pada tanggal 15 Mei 2016 di Kantor Cabang Semarang BTN Syariah.